



Manual de Abertura de Chamados para unidades externas ao TCE/SC

Versão 1.0

Contato:

e-mail: helpdesk@tcesc.tc.br

Telefones: 48 3221-3818 / 3221-3700

A abertura de chamados através do sistema Jira Servicedesk, permite que as unidades reportem um problema, acompanhem a solução e os encaminhamentos dados pela equipe de atendimento, podendo ainda, proceder a avaliação do atendimento, após o encerramento do chamado.

Para utilizar a funcionalidade é necessário um cadastramento inicial no sistema. **Essa etapa deve ser feita apenas no primeiro acesso.**

CADASTRO INICIAL:

- 1) Acesso o seguinte link:
<https://jira.tce.sc.gov.br/servicedesk/customer/portal/1/user/signup>
- 2) Preencha as informações solicitadas: informe seu e-mail, uma senha de utilização do sistema, seu nome completo e a palavra apresentada (captcha). Caso tenha dificuldade em visualizar a palavra, é possível recarregar o campo para que um novo conteúdo seja apresentado. Após preencher esses quatro dados, pressione o botão “Criar conta”

Criar uma conta

Email

Senha

Exibir senha

Nome completo

Digite a palavra como mostrado abaixo

thunder

Nesse momento, você será redirecionado a página que permite a abertura de chamado (vá para o **passo 2** do manual em que são apresentadas as funcionalidades de **USO DO SISTEMA**) e sua conta já estará registrada para novos acessos ao sistema de chamados junto ao TCE/SC.

USO DO SISTEMA:

Um usuário que já possui conta de acesso ao sistema deve proceder da seguinte forma:

- 1) Informar seu e-mail (campo **Usuário**) e senha (campo **Senha**) no seguinte endereço:

<https://jira.tce.sc.gov.br/login.jsp>



Bem-vindo a TCE/SC Jira

Usuário

Senha

Lembrar meu usuário neste computador

Não possui uma conta? [Inscreva-se para ter uma conta.](#)

Entrar no Sistema

[Não consegue acessar sua conta?](#)

Atlassian Jira Project Management Software (v8.2.3#802003-sha1:5986657) · [About Jira](#) · [Report a problem](#)

ATLASSIAN

- 2) Você será apresentado a um menu de funcionalidades, onde são listados alguns sistemas e as categorias associadas a estes. É possível fazer consultas à soluções já cadastradas para problemas. Mas se precisar de ajuda, identifique dentre as categorias apresentadas aquela que mais se identifica com o seu problema e cadastre um chamado:



- 3) Para abrir o chamado basta clicar sobre a categoria desejada. Por exemplo se você estiver com dificuldades de utilizar o **Quadro de Eventos** da **Sala Virtual**, clique primeiro em “**Sala Virtual**” e posteriormente em “**Quadro de Eventos**”. Se ainda assim você tiver dúvidas e não souber onde enquadrar o chamado não se preocupe, ele chegará até nós e faremos a correta catalogação! Escolha qualquer categoria!
- 4) Os campos necessários para a abertura do chamado podem variar, mas basicamente são os seguintes:
 - a. um breve resumo do problema;
 - b. o número do processo ao qual se refere o problema. Esse campo **não é obrigatório**, contudo ao informá-lo você facilita nossa análise do problema e torna mais fácil a busca por soluções;
 - c. uma descrição mais detalhada do problema que você está enfrentando, quanto mais detalhes melhor. Sugerimos que seja informado a qual unidade você pertence e um telefone de contato. O seu e-mail já foi informado no cadastro, mas se estiver abrindo chamados para outro colega ou se preferir reiterar a informação é importante informar aqui;
 - d. uma opção de envio de telas, **que também não é obrigatório**, para que possamos visualizar o que está ocorrendo.



Centro de Ajuda / Service Desk

Quadro de Eventos

Resumo

Número de Processo ou Protocolo *(opcional)*

Descrição

Anexos *(opcional)*

📎 Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegar

Criar

Cancelar

- 5) Após preencher as informações acima clique no botão “**Criar**”. Fique atento ao seu e-mail pois você poderá receber solicitações de informações ou poderá acompanhar o atendimento por lá.

Mas existe algo **IMPORTANTE** que você precisa saber:

Caso você seja questionado em seu e-mail de alguma informação adicional, ela deve ser respondida **DIRETAMENTE ATRAVÉS DO SISTEMA**, para que tudo fique registrado no atendimento.

Achou muito complicado esse processo? Você pode optar por abrir o chamado somente por e-mail. Nosso contato é helpdesk@tcesc.tc.br